



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ**

Η ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ

Αθήνα, 13/6/2012

Αριθμ. Πρωτ.: ΓΓΙΦ/2791

ΑΝΑΡΤΗΤΕΟ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

ΑΠΟΦΑΣΗ

ΘΕΜΑ: Κανονισμός Λειτουργίας της Τηλεφωνικής Γραμμής SOS 15900 της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων.

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του Π.Δ. 5/2008 (ΦΕΚ 17 Α΄/8.2.2008) «Οργανισμός της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων».
2. Τις διατάξεις του Π.Δ.189/2009 (ΦΕΚ 221 Α΄/5.11.2009) «Καθορισμός και ανακατανομή αρμοδιοτήτων των Υπουργείων».
3. Τις διατάξεις του Π.Δ. 96/2010 (ΦΕΚ 170/Α΄/28.9.2010) «Σύσταση Υπουργείου Θαλασσιών Υποθέσεων, Νήσων και Αλιείας, καθορισμός των αρμοδιοτήτων του και ανακατανομή αρμοδιοτήτων των Υπουργείων», σύμφωνα με το οποίο η Γενική Γραμματεία Ισότητας των φύλων μεταφέρεται από το Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων στο Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
4. Τις διατάξεις του Π.Δ. 65/2011 «Διάσπαση του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα Υπουργεία α) Εσωτερικών και β) Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (ΦΕΚ 147/Α΄/27.6.2011).
5. Την Κοινή Απόφαση του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων με αριθ. πρωτ. ΔΟΙΚ/6383/1.12.2009 «Διορισμός Γενικής Γραμματέως Ισότητας των Φύλων του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων».
6. Την απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών με αριθ. Πρωτ.4089/6.9.2011 (ΦΕΚ 1978 Β΄/6.9.2011) «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων στη Γενική Γραμματεία της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων και λοιπών συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων».
7. Την υλοποίηση του Εθνικού Προγράμματος για την ουσιαστική ισότητα των Φύλων 2010 – 2013.

8. Την με αριθμό 379/10-05-2010 Απόφαση Ένταξης στο ΕΣΠΑ της Πράξης με τίτλο «Οριζόντιες Παρεμβάσεις Εθνικής Εμβέλειας» της κατηγορίας Πράξης 3.2.3: «Ενίσχυση των Δράσεων των ΟΤΑ προς όφελος των γυναικών και την καταπολέμηση της βίας» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με την οποία χρηματοδοτείται η λειτουργία της Τηλεφωνικής Γραμμής.

9. Την με αριθ. Μητρώου 1013/9.2.2010 άδεια λειτουργίας αρχείου με ευαίσθητα δεδομένα σύμφωνα με το άρθρο 7 του ν.2472/1997, της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

10. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας απόφασης δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του Κρατικού Προϋπολογισμού.

Αποφασίζουμε

Την έναρξη της ισχύος του παρόντος Κανονισμού Λειτουργίας της Τηλεφωνικής Γραμμής SOS 15900 της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων (ΓΓΙΦ).

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ SOS 15900

Στόχος της Τηλεφωνικής Γραμμής SOS15900 είναι η αντιμετώπιση και η καταπολέμηση της βίας κατά των γυναικών, καθώς και η πολλαπλή υποστήριξη των θυμάτων.

Η λειτουργία της Τηλεφωνικής Γραμμής SOS 15900, εθνικής εμβέλειας, αποτελεί μέρος ενός ολοκληρωμένου δικτύου υπηρεσιών πρόληψης και αντιμετώπισης της βίας κατά των γυναικών της ΓΠΦ. Είναι μια υπηρεσία που δίνει δυνατότητα στις γυναίκες θύματα βίας ή σε τρίτα πρόσωπα να επικοινωνήσουν άμεσα με ένα φορέα αντιμετώπισης της έμφυλης βίας. Παρέχει άμεση συμβουλευτική στήριξη στις γυναίκες θύματα βίας σε 24ωρη βάση, 365 μέρες το χρόνο.

Τα αποτελέσματα που επιδιώκεται να προκύψουν από τη λειτουργία της Τηλεφωνικής Γραμμής SOS 15900 της ΓΓΙΦ είναι:

- Η αντιμετώπιση του συμβάντος έμφυλης βίας που θέλει να συζητήσει άμεσα η γυναίκα.
- Η δυνατότητα της πρόσβασης σε μια υπηρεσία αντιμετώπισης της βίας, σε όποια το έχει ανάγκη, ανώνυμα.
- Η πρόληψη της βίας μέσα από τη διάδοση των αποτελεσμάτων του έργου της Τηλεφωνικής Γραμμής.
- Η λειτουργία της Τηλεφωνικής Γραμμής συμβάλλει στο να «σπάσει η σιωπή» σχετικά με τη βία και να αποκτήσουν φωνή τα ίδια τα θύματα.

ΠΟΙΕΣ ΓΥΝΑΙΚΕΣ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΑΠΕΥΘΥΝΘΟΥΝ

Η Τηλεφωνική Γραμμή είναι μια δομή που ασκεί βραχεία και επείγουσα συμβουλευτική με την οπτική του φύλου, σε περίοδο κρίσης. Είναι μια υποστηρικτική δομή κατά της έμφυλης βίας και δέχεται κλήσεις από:

- Γυναίκες που υφίστανται σωματική κακοποίηση.
- Γυναίκες που υφίστανται ψυχολογική, συναισθηματική ή λεκτική βία.
- Γυναίκες που υφίστανται οικονομική βία.
- Γυναίκες που έχουν υποστεί βιασμό ή απόπειρα βιασμού.
- Γυναίκες που έχουν υπάρξει θύματα πορνείας ή trafficking.

- Γυναίκες που έχουν υποστεί σεξουαλική παρενόχληση στην εργασία, σε κοινωνικό χώρο, στην οικογένεια.

Στην Τηλεφωνική Γραμμή SOS 15900 μπορούν να απευθύνονται πολίτες και φορείς, προκειμένου να πληροφορηθούν για θέματα σχετικά με την πρόληψη και την αντιμετώπιση της βίας κατά των γυναικών.

ΑΡΧΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Επειδή:

- Η βία κατά των γυναικών αποτελεί παραβίαση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, η οποία ωθεί τη γυναίκα σε θέση κοινωνικού αποκλεισμού.
- Η άνιση μεταχείριση των φύλων είναι κοινωνικά υπαρκτή αλλά όχι αποδεκτή.
- Οι βαθύτερες αιτίες της βίας είναι κοινωνικές και όχι προσωπικές, αν και η γυναίκα βιώνει τη βία σε προσωπικό επίπεδο.
- Η σχέση συμβούλου-συμβουλευόμενης βασίζεται στην ισότητα και όχι στην αναπαραγωγή σχέσεων εξουσίας. Οι σύμβουλοι δεν ηγεμονεύουν έναντι των γυναικών, χρησιμοποιώντας τη θέση τους.

Η συμβουλευτική προσέγγιση βασίζεται στις ακόλουθες αρχές:

- Υιοθετείται η συμβουλευτική με την οπτική του φύλου.
- Απαγορεύεται κάθε διάκριση κατά των συμβουλευομένων στη βάση της οικονομικής και κοινωνικής τους κατάστασης, της καταγωγής, του μορφωτικού τους επιπέδου, της εθνικής τους ταυτότητας, των φυσικών τους ικανοτήτων, του σεξουαλικού τους προσανατολισμού, κ.λπ.
- Τηρείται ο Κώδικας Δεοντολογίας που αφορά στην προστασία των προσωπικών δεδομένων των γυναικών (συμβουλευόμενες) που προσφεύγουν στις υποστηρικτικές υπηρεσίες της ΓΓΙΦ (Συμβουλευτικά Κέντρα και Τηλεφωνική Γραμμή SOS), στο προσωπικό που εργάζεται σε αυτές τις υπηρεσίες καθώς και σε όλους/όλες τους/τις εργαζόμενους/ες της ΓΓΙΦ.

Οι σύμβουλοι:

- ενημερώνονται και στηρίζουν το συμβουλευτικό τους έργο σε επιστημονικά δεδομένα και όχι σε στερεότυπα.
- δεν χρησιμοποιούν το κύρος της θέσης τους για να επηρεάσουν τη γυναίκα στη λήψη των αποφάσεων της.
- προσπαθούν να ενδυναμώσουν τις γυναίκες, ώστε να πάρουν οι ίδιες τις αποφάσεις που τις αφορούν σύμφωνα με τις πραγματικές τους ανάγκες.
- ενθαρρύνουν τις γυναίκες να βγουν από την απομόνωση, να κατανοήσουν ότι δεν είναι μόνες και ότι δεν ευθύνονται για τη βία που υφίστανται
- τηρούν το απόρρητο της συμβουλευτικής κι ενημερώνουν τη συμβουλευόμενη ότι τηρούνται οι κανόνες της εχεμύθειας.

ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από την Τηλεφωνική Γραμμή SOS 15900 είναι:

- Πληροφόρηση για θέματα ισότητας των φύλων.

- Ψυχοκοινωνική συμβουλευτική σε περιστατικά που απαιτούν άμεση ψυχολογική και κοινωνική στήριξη και σχετίζονται με βία κατά των γυναικών.
- Παραπομπή περιστατικών σε Ξενώνες, σε Συμβουλευτικά Κέντρα κατά της βίας, σε Υπηρεσίες Υγείας, και άλλους συνεργαζόμενους φορείς.

ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ

Για τη λειτουργία της Τηλεφωνικής Γραμμής SOS 15900 απασχολούνται

- Ένα στέλεχος διοικητικού συντονισμού
- Δώδεκα σύμβουλοι ψυχοκοινωνικής στήριξης

Για την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας της Γραμμής, πριν την έναρξη παροχής υπηρεσιών, ο φορέας υποχρεούται να εκπαιδεύει το προσωπικό σχετικά με την πρόληψη και την αντιμετώπιση της βίας κατά των γυναικών, καθώς και σχετικά με τους απαιτούμενους χειρισμούς.

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Οι γυναίκες που απευθύνεται στη Τηλεφωνική Γραμμή SOS 15900 βρίσκονται σε κρίση και αναζητούν τηλεφωνικά υποστήριξη ή πληροφόρηση σχετικά με τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν σε σχέση με την έμφυλη βία. Παρότι η επικοινωνία είναι τηλεφωνική, είναι άμεση και καλείται η/ο σύμβουλος να αντιμετωπίσει επείγουσα συμβουλευτική ανάγκη.

Οι προϋποθέσεις της συμβουλευτικής σχέσης είναι η ενεργητική συμμετοχή των συμβουλευόμενων, η εξατομικευμένη προσέγγιση, η ενσυναίσθηση, ο σεβασμός της ιδιαιτερότητας κάθε γυναίκας, των αιτημάτων και των ρυθμών που η ίδια θέτει.

Η τηλεφωνική επικοινωνία είναι μια πρώτη επαφή. Κάθε σύμβουλος δείχνει κατανόηση και υποστήριξη, ενώ παράλληλα ενδυναμώνει τη γυναίκα απενεχοποιώντας την και ενισχύοντας την επικοινωνία. Προτείνει δυνατότητες για το ξεπέρασμα της απομόνωσης και ενθαρρύνει το ξεπέρασμα των φόβων, θεωρώντας ότι το τηλεφώνημα είναι η αρχή μιας συμβουλευτικής διαδικασίας.

Ενημερώνει τη συμβουλευόμενη για τις υπηρεσίες που μπορεί να απευθυνθεί ανάλογα με τη συγκεκριμένη ανάγκη που διατυπώνει, η οποία μπορεί να αφορά σε ενημέρωση και εξειδικευμένη πληροφόρηση ή ανάγκη ψυχοκοινωνικής στήριξης. Ανάλογα με το πως διατυπώνεται το αίτημα κατά τη συζήτηση μπορεί να προκύψει η ανάγκη παραπομπής σε άλλη υπηρεσία ή η αναζήτηση άλλων αρμόδιων υπηρεσιών.

Στη φάση αυτή σημαντική είναι η ακρόαση, η καταγραφή της κατάστασης η διατύπωση της άμεσης ανάγκης από την ίδια τη γυναίκα. Η/Ο σύμβουλος κρατάει τις πληροφορίες που αφορούν στην ημερομηνία της επικοινωνίας, το πρόσωπο που απευθύνθηκε, το αίτημα, το αν ήταν το θύμα ή άλλο πρόσωπο, την περιοχή της κλήσης, τη μορφή της βίας, τη σχέση θύματος-θύτη, τις κινήσεις που έχει ήδη κάνει η γυναίκα, δημογραφικές πληροφορίες, καθώς και σχόλια ή παρατηρήσεις. Εάν υπάρχει ανάγκη μπορεί να κλεισθεί δεύτερο τηλεφωνικό ραντεβού.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΣΤΕΛΕΧΩΝ

Η εύρυθμη λειτουργία της Τηλεφωνικής Γραμμής SOS 15900 απασχολεί **στελέχη συμβουλευτικής** με εμπειρία και εξειδίκευση στα θέματα ψυχοκοινωνικής στήριξης και συμβουλευτικής γυναικών με την οπτική του φύλου.

- Το προσωπικό με υπευθυνότητα, επαγγελματισμό και επάρκεια ανταποκρίνεται στα αιτήματα.
- Όλες/οι οι σύμβουλοι απαντούν στις κλήσεις ασκώντας συμβουλευτική με τις αρχές προσέγγισης της οπτικής του φύλου.
- Κάθε σύμβουλος αξιολογώντας τα δεδομένα που ακούει υποστηρίζει τη γυναίκα ψυχολογικά και κοινωνικά. Προσφέρει εναλλακτικές προσεγγίσεις και παραπέμπει σε άλλο φορέα κατά περίπτωση.
- Η/Ο σύμβουλος με βάση τις υφιστάμενες διαθέσιμες υπηρεσίες και τη δυνατότητα διασύνδεσης και υποδοχής περιστατικών εκτιμάει και παραπέμπει τις συμβουλευόμενες στις αρμόδιες υπηρεσίες. Διασφαλίζει δε την εγκυρότητα των πληροφοριών και των φορέων παραπομπής επικαιροποιώντας τους κατά τακτά χρονικά διαστήματα.
- Η τηλεφωνική επικοινωνία είναι διαπροσωπική επαφή. Μέσα στο πλαίσιο των σκοπών της τηλεφωνικής γραμμής SOS 15900 οι σύμβουλοι λειτουργούν με δεξιότητες προσέγγισης, εμπιστοσύνης αλλά και επαγγελματικής δεοντολογίας, δεδομένου ότι η γυναίκα θύμα βίας εκφράζει τα συναισθήματα της αλλά πέρα από την ανάγκη έκφρασης των συναισθημάτων έχει ανάγκη να γνωρίσει τα δικαιώματά της και να της προταθούν εναλλακτικές προτάσεις.
- Οι σύμβουλοι καταγράφουν στην βάση δεδομένων της ΓΓΙΦ (α) τις βασικές πληροφορίες, το αίτημα που διατυπώνει η συμβουλευόμενη και τις ενέργειες παραπομπής (β) τις σημειώσεις από την τηλεφωνική επικοινωνία με τη συμβουλευόμενη στον Η/Υ και (γ) τις τηλεφωνικές επικοινωνίες και τις συνεργασίες με αντίστοιχους φορείς
- Οι σύμβουλοι συναντιούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα για ανταλλαγή απόψεων κι ενίσχυση της συμβουλευτικής προσέγγισης με την οπτική του φύλου καθώς και για να αντιμετωπίσουν τα πρακτικά και ουσιαστικά προβλήματα που προκύπτουν την άσκηση των καθηκόντων τους.
- Οι σύμβουλοι τηρούν τους κανόνες του απορρήτου.

Το στέλεχος διοικητικού συντονισμού αναλαμβάνει το συντονισμό της λειτουργίας της Τηλεφωνικής Γραμμής SOS 15900, καθώς και των στελεχών που εργάζονται σε αυτήν.

- έχει την υποχρέωση της οργάνωσης των βαρδιών υπηρεσίας, την τήρηση του αρχείου, τον έλεγχο, την παρακολούθηση και διεκπεραίωση της έντυπης και ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και την προώθηση της στα αρμόδια στελέχη, στα οποία απευθύνεται.
- συνεργάζεται με τα στελέχη συμβουλευτικής για τα θέματα που αντιμετωπίζουν είτε ως άτομα, είτε ομάδα σχετικά με την εύρυθμη καθημερινή λειτουργία της δομής.
- φροντίζει για την τήρηση και ενημέρωση βάσεων δεδομένων με όποια στοιχεία κρίνονται απαραίτητα για την παρακολούθηση των δραστηριοτήτων της δομής όπως είναι η καταγραφή των τηλεφωνημάτων, των παραπομπών και των στοιχείων που αφορούν στην ημερομηνία, στο πρόσωπο που απευθύνεται, στο αίτημα, στην καταγραφή των παρατηρήσεων.
- τηρεί τους κανόνες του απορρήτου.
- συντάσσει τριμηνιαίες και ετήσιες εκθέσεις για τα πεπραγμένα της δομής.
- έχει την ευθύνη της συγκέντρωσης των στατιστικών δεδομένων.

- εκπροσωπεί τη Τηλεφωνική Γραμμή στις συνεργασίες με άλλους φορείς και στις συναντήσεις συντονισμού του ολοκληρωμένου δικτύου υπηρεσιών πρόληψης και αντιμετώπισης της βίας κατά των γυναικών της ΓΓΙΦ.

ΕΠΟΠΤΕΙΑ

Η πραγματοποίηση εποπτειών και διαρκούς επιμόρφωσης είναι απαραίτητες για τη λειτουργία της Γραμμής και όλα τα στελέχη υποχρεούνται να συμμετέχουν.

Η διαρκής επιμόρφωση και η εποπτεία στις/στους συμβούλους είναι απαραίτητες προκειμένου να αντιμετωπίζουν με επαγγελματική και προσωπική επάρκεια τις δυσκολίες και τους προβληματισμούς που προκύπτουν από την εξ αποστάσεως συμβουλευτική υποστήριξη.

Η εποπτεία είναι εργαλείο εκπαίδευσης, ανατροφοδότησης, ελέγχου, προστασίας των εργαζομένων. Ασκείται σε ομαδική συνάντηση με εξωτερικό/ή συνεργάτη/ίδα που έχει την εμπειρία και την επάρκεια για τη συγκεκριμένη συμβουλευτική πράξη. Η εποπτεία υποστηρίζει, βοηθά και παρακολουθεί τη/το σύμβουλο ενθαρρύνοντας την/τον και δημιουργώντας ασφαλή πλαίσια και όρια, προκειμένου να αναπτύξει αποτελεσματικά το δικό της/του τρόπο δουλειάς με τη συμβουλευόμενη και παράλληλα να προστατεύεται από τις υπερβάσεις και την επαγγελματική κόπωση.

Στο πλαίσιο της εποπτείας παρουσιάζονται οι διαφορετικές προσεγγίσεις, οι δυσκολίες και οι προβληματισμοί των συμβούλων. Ταυτόχρονα διαμέσου της εποπτείας ανατροφοδοτείται η συμβουλευτική διαδικασία και λειτουργεί ως συνεχόμενο ενδο-υπηρεσιακό πρόγραμμα εκπαίδευσης.

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΦΘΩΣΗ

Για την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας της τηλεφωνικής γραμμής τηρούνται:

- Παρουσιολόγια του απασχολούμενου προσωπικού.
- Πρωτόκολλα επικοινωνίας
- Καταγραφή συμβάντων.
- Τριμηνιαίες εκθέσεις για τη λειτουργία της γραμμής.
- Ετήσια έκθεση απολογισμού
- Ατομική καρτέλα περίπτωσης όπου καταγράφεται η ώρα της τηλεφωνικής κλήσης, στοιχεία της γυναίκας αν το επιθυμεί, η διάρκεια της συνομιλίας (που προτείνεται να μην υπερβαίνει τα 30 λεπτά), τα δεδομένα που περιγράφει η γυναίκα, οι ενέργειες που προτείνονται, καθώς και η πρόταση δεύτερης συνομιλίας.

ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Η Τηλεφωνική Γραμμή SOS 15900 εθνικής εμβέλειας, είναι μια μόνιμα ανοιχτή πύλη επικοινωνίας και υποστήριξης γυναικών που υφίστανται οποιαδήποτε μορφή έμφυλης βίας. Λειτουργεί 24 ώρες την ημέρα, 365 ημέρες το χρόνο. Ταυτόχρονα υπάρχει δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας των γυναικών μέσω της διεύθυνσης: e-mail: sos15900@isotita.gr. Το προσωπικό εναλλάσσεται κυκλικά, ώστε να καλύπτεται όλο το 24ωρο.

Η ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ

ΜΑΡΙΑ ΣΤΡΑΤΗΓΑΚΗ